

BAB 1

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Banyaknya Hotel berbintang di Surabaya yang menandakan Surabaya saat ini telah menjadi kota metropolitan dan digemari oleh banyak orang baik dari dalam serta luar kota maupun wisatawan asing yang berasal dari luar negeri. Oleh karena itu hotel-hotel berbintang berlomba-lomba menyediakan berbagai macam fasilitas dengan tujuan memberi kenyamanan dan pelayanan yang maksimal di dalam hotel. Apalagi di perkembangan metropolitan saat ini, pelanggan tidak hanya ingin mendapatkan pelayanan kamar inap melainkan juga pelayanan untuk dapat mengobrol saat *breakfast*, *lunch*, maupun *dinner* bersama keluarga dan rekan-rekannya yang lain. Oleh karena itu, saat ini hotel-hotel berbintang banyak menyediakan restoran di dalam hotelnya dan banyak dikunjungi oleh pelanggan-pelanggan yang tidak bermalam di hotel tersebut.

Bumi Surabaya City Resort merupakan salah satu hotel berbintang lima yang memberikan fasilitas pelayanan kamar maupun restoran berkualitas baik di Surabaya. Hotel yang cukup lama berdiri di jantung kota Surabaya sampai saat ini dipercaya oleh masyarakat baik secara domestik maupun mancanegara. Meskipun hotel ini telah berganti nama beberapa kali namun hal tersebut tidak menurunkan popularitas hotel. Terlebih lagi sekarang restoran yang belum lama dibuka, telah mendapat sorotan warga dalam kota maupun luar kota

yang terdorong untuk mampir dan mengajak keluarga serta teman-temannya. Hal itu merupakan salah satu kelebihan yang menetapkan pilihan mengambil magang di Bumi Surabaya City Resort, selain mendapat pengalaman kerja juga belajar memahami model akuntansi serta pengendalian-pengendalian internal yang diterapkan di hotel yang tergolong kompleks.

Menurut Ikhsan dan Prianthara (2008:2), hotel merupakan suatu usaha yang menggunakan bangunan atau bagian dari bangunan dimana setiap orang dapat menginap dan makan serta memperoleh pelayanan dan fasilitas lainnya dengan melakukan pembayaran (mempunyai restoran yang berada di bawah manajemen hotel). Pelayanan-pelayanan yang diberikan ke pelanggan pasti akan mendatangkan pendapatan sehingga perlu adanya pengelolaan penjualan dari hotel guna menunjang kelancaran penerimaan pendapatan. Pendapatan yang telah diterima akan digunakan untuk membiayai berbagai keperluan berkaitan dengan pengeluaran hotel. Pengeluaran tersebut mencakup biaya gaji pegawai, transportasi, pemasaran, pembelian semua barang kebutuhan hotel dan sebagainya. Pengurangan pendapatan dan pengeluaran tersebut akan memberikan keuntungan secara berkala (bulanan maupun tahunan) bagi Hotel.

Pendapatan yang diperoleh Bumi Surabaya City Resort diperoleh dari penjualan kamar, *room service*, dan terlebih lagi penjualan makanan dan minuman di *outlet-outlet* hotel seperti restoran dan *lobby lounge*. Penjualan yang dilakukan di setiap *outlet*

hotel meliputi penjualan secara tunai dan kredit. Penjualan dengan penerimaan pendapatan berupa uang tunai sangatlah mudah diproses dengan membandingkan apakah pencatatan kasir (jumlah nominal uang yang diterima) dengan jumlah jasa yang dijual telah benar adanya. Transaksi penjualan secara kreditpun banyak dilakukan di *outlet-outlet* hotel. Adanya banyak Bank yang menerbitkan kartu debit dan kredit, semakin membantu pelanggan melakukan transaksi. Hal ini menyebabkan kasir di setiap *outlet* hotel mengoperasikan alat penggesek kartu perbankan atau mesin *EDC (Electronic Data Capture)* dari perbankan-perbankan tertentu. Namun untuk transaksi yang menggunakan kartu debit maupun kredit, perlu adanya otorisasi dari pemilik kartu sehingga kasir bertanggung jawab melakukan pengecekan dan waspada terhadap kesalahan-kesalahan yang mungkin dapat terjadi.

Kesalahan-kesalahan biasanya terjadi karena pengaruh pengendalian internal yang tidak berjalan sesuai standar. Standar-standar operasional transaksi penjualan dianggap sepele bahkan tidak mendapatkan perhatian dari anggota manajemen. Tidak dipungkiri pengendalian internal yang sudah dibentuk sempat meleset dilakukan baik oleh sistem maupun pemahaman setiap individu anggota manajemen. Hal ini berpotensi menyebabkan hotel mengalami kerugian. Oleh karena itu, agar kesalahan-kesalahan yang terjadi tidak dianggap sepele, butuh adanya pengendalian internal yang baik dan ditambahkan dalam Standar Operasional Prosedur yang berlaku. Baik tidaknya pengendalian internal akan transaksi penjualan *outlet*,

diketahui dari pengujian yang bertujuan menganalisis keefektifan pengendalian tersebut. Pengujian tersebut dilakukan dengan pemahaman akan transaksi penjualan tunai maupun kredit apakah telah sesuai dengan standar-standar yang telah ditetapkan. Selanjutnya memberikan jawaban mengenai keefektifan standar tersebut serta dikaitkan dengan pengendalian internal dalam perusahaan pada umumnya.

Pemegang ditugaskan sebagai *Income Auditor* yang bertanggung jawab dalam verifikasi dokumen-dokumen terkait transaksi penjualan di dalam hotel salah satunya transaksi penjualan tunai maupun kredit di *outlet-outlet* Bumi Surabaya City Resort. Berkaitan dengan pengujian pengendalian internal yang telah dibuat dan diimplementasikan hotel, pengujian dilakukan dari kesesuaian antara implementasi pengendalian internal dengan standar operasional yang berlaku. Proses verifikasi dan otorisasi juga dilakukan dalam menunjang kekuatan bukti-bukti dokumen yang digunakan sebagai bahan uji. Standar Operasional Perusahaan biasanya telah disahkan oleh manajer utama namun dalam perjalanannya, terdapat beberapa modifikasi (penambahan-penambahan) yang menunjang keefektifan operasional.

Perlu diketahui pula beberapa pengendalian internal yang sudah dilakukan terhadap dokumen-dokumen transaksi penjualan hotel di bagian keuangan meliputi pengecekan kas yang masuk dari penjualan tunai, pengecekan bukti-bukti dokumen terkait pembayaran pelanggan dengan menggunakan kartu kredit maupun

kartu debit (melalui mesin *EDC* perbankan yang terpasang di kasir *outlet-outlet* hotel) kemudian mencocokkan bukti-bukti tersebut dengan sistem, pengecekan penggunaan hak-hak istimewa di hotel oleh anggota manajemen, proses pengecekan pemasukan atas biaya pemesanan barang-barang diluar fasilitas hotel dan sebagainya.

1.2 Ruang Lingkup

Pemegang menguji pengendalian atas transaksi penjualan di *outlet-outlet* Bumi Surabaya City Resort apakah sudah sesuai dengan standar yang diberlakukan baik dari operasional manajemen maupun kelengkapan bukti dokumen-dokumen di setiap transaksi.

1.3 Tujuan

Mengetahui keefektifan pengendalian internal yang terdapat dalam standar operasional prosedur hotel serta implementasinya terhadap transaksi penjualan *outlet* hotel.

1.4 Manfaat

1.4.1 Manfaat Akademik

Melakukan penelitian dengan mengumpulkan beberapa referensi dan menambah wawasan di bidang audit dengan menguji pengendalian mengenai penjualan yang terjadi di *outlet-outlet* Bumi Surabaya City Resort guna menambah pengetahuan dan pengalaman mahasiswa.

1.4.2 Manfaat Praktik

Membantu hotel dalam hal uji pengendalian atas transaksi penjualan di *outlet-outletnya*. Kesalahan-kesalahan yang terjadi bisa diminimalisasi dengan adanya pengendalian internal yang baik dan efektif dan bisa ditambahkan ke Standar Operasional Prosedur Bumi Surabaya City Resort.

1.5 **Sistematika Penulisan**

Penulisan studi praktik kerja ini dibagi menjadi lima bab, berikut merupakan susunan sistematika penulisan ini:

BAB 1 PENDAHULUAN

Bab ini berisi tentang latar belakang, ruang lingkup, tujuan, manfaat, dan sistematika penulisan laporan.

BAB 2 TINJAUAN PUSTAKA

Bab ini menjelaskan tentang teori-teori yang digunakan penulis sebagai dasar dan rerangka berpikir dalam menganalisis sekaligus membahas studi praktik kerja ini.

BAB 3 METODE PENELITIAN

Bab ini berisi tentang metode penelitian, jenis dan sumber data, metode pengumpulan data, populasi dan sampel beserta teknik pengambilan sampel, serta teknik analisis data yang digunakan penulis selama proses penelitian.

BAB 4 PEMBAHASAN

Bab ini berisi tentang gambaran umum Bumi Surabaya City Resort disertai struktur organisasi dan *job description*.

Kemudian berisi kegiatan-kegiatan yang dilakukan penulis selama menjalani studi praktik kerja. Dan yang terakhir proses pengujian pengendalian atas transaksi penjualan *outlet-outlet* Bumi Surabaya City Resort disertai analisis dan pembahasan atas hasil pengujian pengendalian internal khususnya Standar Operasional Prosedur Hotel.

BAB 5 SIMPULAN DAN SARAN

Bab ini berisi simpulan atas pengujian pengendalian internal khususnya keefektifan Standar Operasional Prosedur transaksi penjualan di *outlet-outlet* Bumi Surabaya City Resort disertai dengan batasan-batasan yang penulis hadapi saat pelaksanaan penelitian dan penyusunan studi praktik kerja ini. Penulis juga menyertakan saran-saran bagi peneliti selanjutnya.